

新北市政府稅捐稽徵處

114年意見箱案件 分析報告



115年1月

目錄

壹、前言-----	1
貳、受理案件量-----	1
參、服務滿意度分析與檢討-----	2
肆、其他意見回饋-----	4
伍、結論-----	4
附件 1 新北市政府稅捐稽徵處服務意見表---	6
附件 2 意見箱案件索引一覽表-----	8

壹、前言

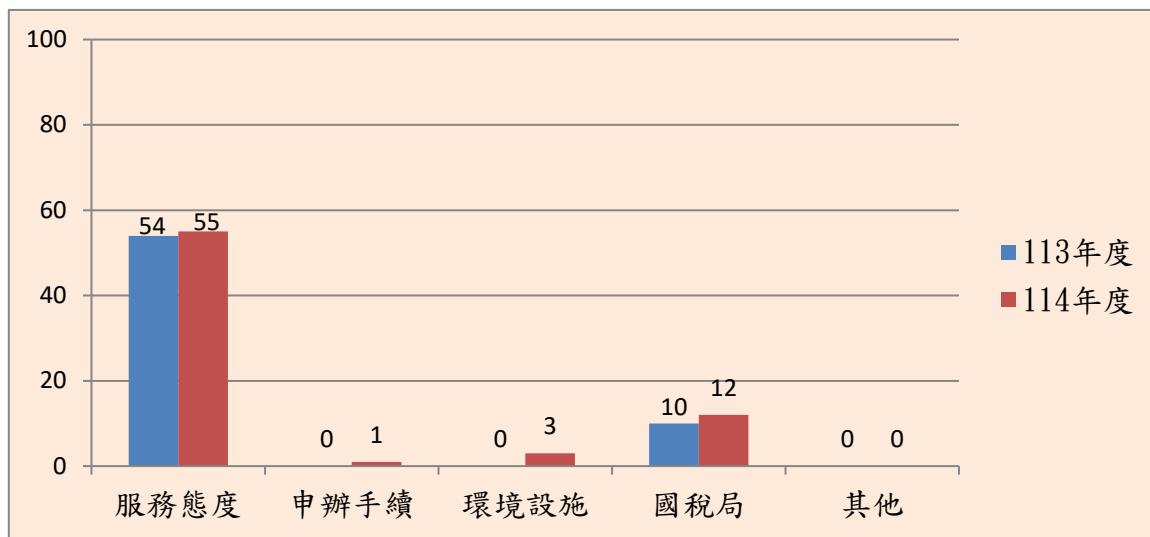
為傾聽民眾聲音並暢通申訴管道，加強納稅義務人與本處的雙向溝通及協助解決各種稅務問題，進而化解民怨、疏解訟源，本處於總處1樓大廳、各科室及各分處均設有「意見箱」。納稅義務人至本處洽公時，對服務人員之服務事項、服務態度有意見者，均可填寫「服務意見表」(附件1)投入意見箱。為即時處理民眾意見，每日由專人開啟意見箱，以最真誠的服務態度處理每一位民眾意見，檢討缺失積極改善，並委婉說明與答覆民眾，俾能落實「專業、效能、同理心」之服務理念。

貳、受理案件量

114年度意見箱共受理71件，較113年度受理64件，共增加7件。受理案件71件中，除屬國稅局案件類12件外，反映本處服務態度類55件，申辦手續類1件，環境設施類3件（詳表一），顯示本處服務人員的服務態度為民眾最重視的面向，也是民眾對本處服務滿意度中最重要的關鍵項目。茲就民眾反映之服務態度滿意度，以及整體服務滿意度分析如後。

表一、113及114年意見箱件數比較表

案件性質	113 年度 (1)	114 年度 (2)	增減比例 <u>(2)-(1)</u> (1)
服務態度	54	55	2%
申辦手續	0	1	+
環境設施	0	3	+
國稅局	10	12	20%
其他	0	0	0
合計	64	71	11%



圖一、113 及 114 年意見箱件數比較圖

參、服務滿意度分析與檢討

本處「服務意見表」提供五種滿意程度評價選項，供民眾表達對本處服務滿意度之看法，分別有「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」。

一、服務態度滿意度綜合分析

依統計資料顯示，本處 114 年整體服務態度感到非常滿意及滿意者共占 94.55%，相較於 113 年度滿意度 90.75%，增加 3.8%；114 年不滿意度為 5.45%，相較於 113 年度不滿意度 9.25%，減少 3.8%（詳表二）。

表二、113 年及 114 年服務態度滿意度統計表

項目		113 年		114 年	
		件數	百分比	件數	百分比
滿意	非常滿意	49 件	49 件	90.75%	51 件
	滿意	0 件			1 件
無意見	普通	0 件	0 件	0 件	0 件
不滿意	不滿意	0 件	5 件	9.25%	1 件
	非常不滿意	5 件			2 件
合計		54 件	100%	55 件	100%

二、總(分)處服務態度滿意度分析

依統計資料顯示，各單位服務態度滿意度以「非常滿意」、「滿意」為主，顯示本處同仁的服務態度獲得民眾高度肯定，不滿意案件共3件(詳表三)，係反映總處保全人員應對方式不佳及本處三鶯、淡水分處同仁服務態度不佳，經了解個案情況後，業由各相關單位檢視可改進事項並加強同仁服務態度、溝通技巧等訓練，以提升本處服務品質。

表三、總(分)處服務態度滿意度件數統計表 (單位：件)

項目	總處	三鶯 分處	三重 分處	中和 分處	汐止 分處	板橋 分處	淡水 分處	新店 分處	合計
非常滿意	6	5	1	18	7	5	1	8	51
滿意	0	0	0	0	0	0	0	1	1
不滿意	0	0	0	0	0	0	1	0	1
非常不滿意	1	1	0	0	0	0	0	0	2
合計	7	6	1	18	7	5	2	9	55

【備註】新莊、林口及瑞芳分處無案件。

三、整體服務滿意度分析

民眾對本處服務整體滿意度達 91.53%以上，顯示本處各項服務獲得民眾高度肯定，惟針對環境設施不滿意案件尚有 2 件(詳表四)，反映「總處機車停車場投幣機器包的太密，找不到投幣口」及「汐止分處洽公環境悶熱」等問題，皆已由承辦單位回覆民眾並具體改善，以提升本處洽公環境舒適度。

表四、整體服務滿意度統計表 (單位：件)

項目	服務態度	申辦手續	環境設施	合計
非常滿意	51	0	0	51
滿意	1	1	1	3
不滿意	1	0	0	1
非常不滿意	2	0	2	4
合計	55	1	3	59

肆、其他意見回饋-國稅局

因本(分)處部分辦公場所與國稅局合署辦公，將對國稅局業務的反映意見投至本(分)處，114 年度受理 12 件，主要內容如下：

(1)反映國稅局同仁、志工服務態度。

(2)國稅局服務櫃臺等候時間太久。

以上案件皆已轉知國稅局，後續由國稅局辦理。

伍、結論

114 年度民眾填寫之意見調查表大多數為讚揚本處同仁之服務態度，未來我們將持續以「愛心辦稅、貼心服務」之精神服務民眾，更以滿足民眾需求為努力目標，具體服務項目臚列如下：

一、稅籍×地籍異動即時通一站式服務

為強化民眾掌握不動產異動資訊、防堵不動產詐騙行為，本處與地政局自 115 年 1 月 1 日共同全面推行本市跨機關整合收件服務，民眾至本市任一稅捐總、分處或任一地政事務所，即可同時辦理本市稅籍、地籍異動即時通服務。

二、設置電子閱讀器

本處於大廳書寫區新設電子閱讀器，並提供書表範例、各稅宣導手冊供民眾參考使用，民眾可依需求調整字體大小，官網亦具備字體放大功能，方便長者閱讀瀏覽。

三、新增客語廣播叫號服務

為提供公共服務之親近性與多元性，本處新增客語廣播叫號服務，提供客家族群以熟悉語言接收叫號資訊，落實語言平權與文化友善之服務。

四、主動出擊輔導公開揭露稅制新訊

本處就房屋稅 2.0 修法重點，除發布新聞稿、貼文等廣為宣傳

外，並主動挑檔寄發輔導函，協助民眾瞭解新制規定與節稅申請。

五、訂定網站異常服務指引

為因應本處官網突發異常情形，訂定「新北市政府稅捐稽徵處網站異常服務指引」，提供同仁標準化、即時應變的明確作法，確保快速通知民眾替代申辦管道。

綜上，為提升徵納雙方立場和諧，營造更優質的賦稅環境，需要同仁熱忱地付出，積極解決問題，針對民眾意見虛心的檢討改進。第一線同仁之服務品質影響本處形象甚鉅，本處將秉持「專業、效能、同理心」之理念，時時提醒同仁設身處地為民眾設想，以精進服務品質。

附件 1

新北市政府稅捐稽徵處 服務意見表

如您對今天的服務有任何建議，請告訴我們，您的指導將是我們進步的原動力~

日期： 年 月 日 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午
1. 請問為您服務的櫃台業務為： <input type="checkbox"/> 地價稅 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 土地增值稅 <input type="checkbox"/> 印花稅 <input type="checkbox"/> 娛樂稅 <input type="checkbox"/> 使用牌照稅 <input type="checkbox"/> 國稅局 <input type="checkbox"/> 其他：_____ <input type="checkbox"/> 第____號全功能櫃臺
2. 您對今天的服務： <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3. 您覺得最佳服務人員：_____ 鼓勵的原因：
4. 您覺得服務欠佳人員：_____ 抱怨的原因：
5. 其他建議事項：

※ 投遞前請參閱背面「個人資料蒐集及處理告知事項」。

※ 您的基本資料：

性別：男 女

年齡：20 歲以下 30-49 歲 50 歲 50 歲以上

姓名：_____ 電話：_____

地址：_____

※ 回覆方式： 無需回覆 郵寄 電話

E-mail：_____

新北市政府稅捐稽徵處 個人資料蒐集、處理及利用告知事項

為配合政府「個人資料保護法」(以下簡稱：個資法)的實施，請詳細閱讀新北市政府稅捐稽徵處(以下簡稱：本處)依個資法第8條規定所為以下「個人資料蒐集及處理告知事項」。

一、機關名稱：新北市政府稅捐稽徵處。

二、個人資料蒐集之目的：

本處親民服務工作意見調查表係基於辦理納稅服務意見調查，提供民眾更好的服務，蒐集民眾個人資料。

三、個人資料之來源：直接取得。

四、個人資料之類別：

1. 辨識個人者(C001)：姓名、電話、地址。
2. 個人描述(C011)：性別、年齡。

五、個人資料蒐集及處理：

- (一) 個人資料蒐集及處理之期間：除法令另有規定辦理之個人資料保存期限外，以完成上開蒐集目的或本處業務所必須之期間為蒐集及處理期間。
- (二) 個人資料蒐集及處理之地區：本處(含總、分處)。
- (三) 個人資料蒐集及處理之對象：本處(含總、分處)。
- (四) 個人資料蒐集及處理之方式：以電話或公文之方式回覆您所建議之事項，處理後本處將妥善保管您的個人資料。

六、民眾得直接以書面或透過本處電子信箱(E-mail:ntpc321@ntpc.gov.tw)，依個資法規定向本處就其個人資料請求查詢、閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理、利用或刪除。如因該資料之刪除而無法繼續提供服務時，將無法再享有該項服務之提供。

七、不提供正確個人資料之權益影響：若您不提供正確之個人資料，本處將無法與您聯繫相關建議事項之後續處理。

附件 2

意見箱案件索引一覽表

新北市政府稅捐稽徵處114年度意見箱案件索引一覽表

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃臺(全功能櫃臺)								服務滿意度				覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他 建議事項	反映內容		處理情形		解決方法及改善對策 (具體改善措施)	案關服務人員 是否已完成意見表示	備註
					地價稅	房屋稅	土地 增值稅	印花稅	娛樂稅	牌照稅	國稅局	其他	全功能 櫃臺 (幾號)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	最佳 服務人員	原因	服務 欠佳人員	原因	摘要	摘要	說明	說明		
1	114/1/7	114/03/17	陳○忠	汐止分處	V								V						徐嘉鴻	專業、耐心解說，協助辦理取得資料。				嘉許本分處同仁服務專業，協助其辦理取得資料。	民眾表示以簡訊回覆，惟本分處無法透過簡訊回覆，故將本案作為本處同仁年終考績之參考。			已結案
2	114/1/8	114/1/8	未具名	板橋分處									V						吳雨蓁	態度親切				嘉許本處同仁服務態度優良	將作為同仁年終考績之參考，民眾未回復方式。			已結案
3	114/1/12	114/2/04	林小姐	淡水分處	V									V					吳玉珍	服務態度冷漠				詢問時顯不耐煩，不聽別人說話，只顧自己說。	二股梁股長華冠於114年2月4日與民眾電話聯繫，已告知處理方式，並向民眾道歉，表示會再加強承辦人服務態度。	口頭教育請該承辦人注意服務態度。	Y	已結案
4	114/1/14	114/1/21	朱○玲	中和分處									V	V				何佳佩	服務親切				嘉許本分處服務中心全功能櫃臺同仁何佳佩「服務有親切」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案	
5	114/1/21	114/1/21	張先生	企劃服務科						V			V									嘉許國稅局同仁服務優良	屬國稅局業務，轉國稅局辦理			已結案		
6	114/1/22	114/1/22	簡○玉	企劃服務科						V			V									嘉許國稅局同仁服務優良	屬國稅局業務，轉國稅局辦理			已結案		
7	114/02/19	114/02/19	杜小姐	板橋分處									V	V				黃欣渝	服務態度親切、非常熱忱、非常專業，值得大家向她學習，是公務員的楷模。				嘉許本處同仁服務態度優良	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
8	114/2/19	114/3/17	陳○足	汐止分處									2號	V				蔡月麗	親切又認真			很親切	嘉許本分處同仁蔡月麗服務態度親切且認真。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
9	114/2/19	114/3/17	林○維	汐止分處	V								V (贈與)		V			鄭奕帆	很細心、態度佳、非常有耐心，指導填寫表格，非常感謝他！				嘉許本分處同仁鄭奕帆服務態度佳、細心且耐心地協助其填寫申請書。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
10	114/3/7	114/3/12	林○樓	中和分處		V							V					賈淑惠	解說明確、熱忱地給予幫助				嘉許本分處土地增值稅同仁賈淑惠「解說明確、熱忱地給予幫助」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案	
11	114/3/17	114/3/20	陳小姐	企劃服務科									V	V								建議「房屋現值核定表」可由全功能櫃臺核發	「房屋現值核定表」非全功能櫃臺作業書證核發規範之項目，爰無法於全功能櫃臺核發，民眾表示諒解。			已結案		
12	114/3/18	114/3/24	李○豐	中和分處	V								V					潘柏宇	服務態度良好				嘉許本分處地價稅同仁潘柏宇「服務態度良好」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案於114年3月21日電話回覆。			已結案	
13	114/3/19	114/3/24	何○苓	中和分處									V	V				莊雅涵	服務親切、主動協助				嘉許本分處服務中心全功能櫃臺同仁莊雅涵「服務親切、主動協助」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案	
14	114/3/21	114/3/21	陳○莊	企劃服務科									6號	V				蔡素津	服務態度良好				嘉許本處同仁服務態度優良	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
15	114/3/24	114/3/24	蔡小姐	企劃服務科						V			V								嘉許國稅局同仁服務優良	屬國稅局業務，轉國稅局辦理			已結案			
16	114/3/24	114/5/23	施○賢	汐止分處	V								2號	V				蔡月麗					嘉許本分處同仁蔡月麗為最佳服務人員。	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
17	114/03/28	114/03/28	曾○俊	板橋分處									V	V				陳宜蓁	親切、有耐心、有效率的協助、專業的、非常感謝幾個月來的協助，完好的解決問題。				嘉許本處同仁服務態度優良	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
18	114/4/15	114/4/15	潘○昇	企劃服務科									6號	V				楊婉琳	服務態度良好				嘉許本處同仁服務態度優良	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	
19	114/04/29	114/04/29	陳○彰	板橋分處									V	V				紀雅淳	親切、笑容可掬				嘉許本處同仁服務態度優良	將作為同仁年終考績之參考，民眾表示無需回復。			已結案	

新北市政府稅捐稽徵處114年度意見箱案件索引一覽表

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃臺(全功能櫃臺)									服務滿意度				覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他 建議事項	反映內容		處理情形		解決方法及改善對策 (具體改善措施)	案關服務人員 是否已完成意見表示	備註
					地價稅	房屋稅	土地 增值稅	印花稅	娛樂稅	使用 牌照稅	國稅局	其他	全功能 櫃臺 (幾號)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	最佳 服務人員	原因	服務 欠佳人員	原因	摘要	摘要	作為	服務滿意度不滿意(含) 以下者，本欄為必填欄位			
20	114/4/30	114/4/30	陳○君	企劃服務科						V						V									現場等待人數非常多，建議採分流制度，開放快速窗口，讓3件以下案件民眾快速辦理，不讓申辦大量案件民眾壅塞櫃臺。	屬國稅局業務，轉國稅局辦理			已結案
21	114/5/2	114/5/12	唐○如	中和分處	V								V						施肇璋	熱心、耐心、善心、解說詳盡				嘉許本分處房屋稅同仁施肇璋「熱心、耐心、善心、解說詳盡」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案	
22	114/5/6	114/5/6	劉○炎	企劃服務科								8號	V						謝雯婷	服務態度良好、有耐心				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，並以電話回復民眾。			已結案	
23	114/05/09	114/05/12	楊小姐	淡水分處	V	V								V										民眾建議房屋稅及地價稅設置電腦叫號機。	本(114)年因房屋稅2.0施行，致治公眾人潮增加，後續將觀察114年度地價稅開徵期間民眾至本分處洽公人潮情形，再評估是否有新增叫號機設備需求。			已結案	
24	114/5/12	114/5/12	林小姐	行政室						V					V					警衛	態度很差			警衛態度很差、口氣不好，汽車鐵捲門故意開一半。	本案以e-mail回復民眾。	就保全人員服務態度不佳一事向民眾致歉，另督導該員改善態度並注意禮節。			已結案
25	114/5/14	114/6/05	陳○瑛	中和分處	V								V						謝佳伶	熱心、態度親切誠懇、主動告知相關訊息			嘉許本分處房屋稅同仁謝佳伶「熱心、態度親切、主動告知相關訊息」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		
26	114/5/16	114/5/26	涂○玲	中和分處							V	V							林鈺茹	服務熱忱、笑容甜美			嘉許本分處服務中心全功櫃同仁林鈺茹「服務熱忱、笑容甜美」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		
27	114/5/16	114/5/16	張○娟	三鶯分處	V								V						傅惠君	設立稅籍承辦專業認真			反映本分處同仁服務專業認真。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。			已結案		
28	114/5/22	114/5/23	劉○琪	汐止分處	V	V	V								V					8樓超熱，冷氣不冷，真的好熱。	反映本分處洽公環境悶熱，令人不適。		本案以電話回覆民眾	向民眾致歉關於本分處冷氣不冷的問題，並承諾將調低冷氣溫度，以改善民眾洽公環境舒適度。			已結案		
29	114/5/22	114/5/27	徐○智	中和分處	V								V						施肇璋	服務親切、態度誠懇			嘉許本分處房屋稅同仁施肇璋、李品億「服務親切、態度誠懇」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		
30	114/5/22	114/5/27	徐○智	中和分處							V	V							黃莉婷	態度親切、專業素養高			嘉許本分處服務中心全功櫃同仁黃莉婷「態度親切、專業素養高」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		
31	114/5/22	114/5/27	劉○真	中和分處	V								V						蔡佳倫				嘉許本分處地價稅同仁蔡佳倫	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案於114年5月26日電子信箱回覆。			已結案		
32	114/5/26	114/6/5	李○安	中和分處	V								V						張家聖	服務親切、解釋清晰			嘉許本分處房屋稅同仁張家聖「服務親切、解釋清晰」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		
33	114/5/27	114/5/28	歐○城	三鶯分處	V								V						蔣佩青	服務熱誠，迅速確實			反映本分處蔣佩青同仁服務熱誠迅速。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。			已結案		
34	114/6/3	114/6/5	簡小姐	三鶯分處	V	V									V				無指名	態度極差，問該怎麼填，兇得要命，6/2是最後一天，但土城稅捐處說6/30，怪我嗎？多問一句也不行。		房屋稅地價稅同仁服務態度極差。	致電反映者了解實際狀況，確認洽辦為房屋稅服務櫃臺，但民眾無法指認承辦人員特色，已啟會房屋稅主管及行政知悉並督導改善。	三股股長已轉知二股(房屋稅)股長民眾反映之情事，本案意見表亦以便簽陳核並會辦所屬業務單位股長及行政知悉，並請督導改善同仁服務態度。	N (本案無法辨識確切服務人員)	已結案			
35	113/6/05	114/6/06	林○隆	中和分處									V	V					王呈晴	態度親切、積極協助處理問題			嘉許本分處服務中心全功櫃同仁王呈晴「態度親切、積極協助處理問題」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		
36	114/6/11	114/6/18	葛○愛	中和分處							V		V						莊雅涵	思路清晰、說明專業仔細			嘉許本分三股同仁莊雅涵「思路清晰、說明專業仔細」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。			已結案		

新北市政府稅捐稽徵處114年度意見箱案件索引一覽表

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃臺(全功能櫃臺)									服務滿意度				覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他 建議事項	反映內容		處理情形		解決方法及改善對策 (具體改善措施)	案關服務人員 是否已完成意見表示	備註
					地價稅	房屋稅	土地 增值稅	印花稅	娛樂稅	使用 牌照稅	國稅局	其他	全功能 櫃臺 (幾號)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	最佳 服務人員	原因	服務 欠佳人員	原因	摘要	摘要	情形				
37	114/6/25	114/6/25	黃○郁	企劃服務科									8號	V					張慧蘭	服務細心				嘉許本處同仁服務態度良好、服務細心	作為同仁年終考績及為民服務資料之參考，民眾表示無需回覆。				已結案
38	114/7/10	114/7/18	張○娟	三鶯分處			V							V					宮建中	承辦專業認真				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
39	114/7/10	114/7/18	張○娟	三鶯分處		V								V					謝敏琪	承辦專業認真				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
40	114/7/10	114/7/18	張○娟	三鶯分處		V								V					陳郁菁	承辦專業認真				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
41	114/7/15	114/7/25	李○訓	中和分處		V								V					王乙如	服務熱心、耐心指導民眾				嘉許本分處土地增值稅同仁王乙如「服務熱心、耐心指導民眾」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。				已結案
42	114.7.16	114.8.12	李○訓	新店分處										V	V				葉玉芬	熱心、協助公務對民眾助益良多				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
43	114/7/30	114/7/30	何○穎	企劃服務科						V					V								服務態度不佳	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案	
44	114/8/13	114/8/13	劉○均	行政室									V						保全	應對方式不佳				反映機車停車機器塑膠袋包的太密，找不到投幣口及保全的應對方式不滿意。	本案以公文回復民眾。	一、向民眾說明因楊柳颱風來襲，有間歇性大雨發生，本處將機台用塑膠袋包覆，避免機台損壞，造成民眾不便請見諒。 二、有關民眾不滿保全應對方式，將督導該員改善並注意應對禮節。			已結案
45	114/8/13	114/8/13	劉○均	企劃服務科						V				V								退稅人員服務態度良好	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案		
46	114/8/20	114/8/20	廖小姐	企劃服務科						V				V								櫃臺人員服務親切有效率	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案		
47	114/8/21	114/8/21	林小姐	企劃服務科						V					V							服務態度不佳、口氣不好	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案		
48	114.8.27	114.9.2	鮑○源	新店分處	V									V					林佳怡	敬業、熱忱服務				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
49	114.8.27	114.9.2	鮑○蘋	新店分處	V									V					陳宥寧	主動、積極、熱忱、溫暖，足為楷模				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
50	114/9/1	114/9/1	呂○寶	企劃服務科									6號	V					沈杉樺	服務熱忱				反映簽名面板採直立式放置，簽名較不易書寫且感應不佳，建議改用平面式較易書寫。	1.已向民眾說明簽名面板採直立式放置原因，並提供觸控筆供民眾書寫使用。 2.另建議採用平面式電子簽名一節，將納入日後汰換電子簽名面板作業之參考。				已結案
51	114/9/1	114/9/17	蔣○強	淡水分處									V	V				陳怡君	待人親切，有禮貌，主動幫忙				嘉許本分處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案	
52	114/9/10	114/9/10	未具名	企劃服務科		V				V				4號	V							服務非常有耐心	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案		
53	114.9.22	114.9.30	武○鳳	新店分處	V									V	V				高子媛 趙樂友 徐思涵 志工莊 俊宏	微笑、親切、熱心、態度良好				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
54	114/10/3	114/10/07	吳○明	汐止分處	V	V							1號	V				周俊安					嘉許本分處同仁周俊安為最佳服務人員。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案	
55	114/10/3	114/10/07	繆○英	汐止分處									1號	V				周俊安	服務態度親民又親切告知。				嘉許本分處同仁周俊安服務態度親民，且親切告知查欠後續事宜。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案	
56	114/10/3	114/10/14	蔡○志	中和分處	V									V					許瑋庭	耐心且專業				嘉許本分處房屋股同仁許瑋庭「耐心且專業」	作為同仁平時考核及年終考核之參考，本案無需回覆。				已結案
57	114.10.7	114.10.14	武○鳳	新店分處	V									V	V				鄭霖平 李勝平 羅茂盛	美麗親切、詳細解說、態度親和				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案
58	114/10/15	114/10/17	張○琳	汐止分處									2號	V				蔡月麗	親切專業。				嘉許本處同仁蔡月麗服務態度親切又認真。	將作為同仁年終考績之參考，本案無需回覆。				已結案	
59	114/10/16	114/10/16	蔡○櫻	企劃服務科						V				V					莊雅云	服務態度極佳				嘉許同仁服務態度極佳	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案

新北市政府稅捐稽徵處114年度意見箱案件索引一覽表

序號	反映日期	結案日期	意見反映者	受理單位	洽辦業務或幾號服務櫃臺(全功能櫃臺)									服務滿意度				覺得最佳服務人員		覺得服務欠佳人員		其他 建議事項	反映內容		處理情形		解決方法及改善對策 (具體改善措施)	案關服務人員 是否已完成意見表示	備註
					地價稅	房屋稅	土地 增值稅	印花稅	娛樂稅	使用 牌照稅	國稅局	其他	全功能 櫃臺 (幾號)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	最佳 服務人員	原因	服務 欠佳人員	原因	摘要	摘要	情形				
60	114/10/22	114/10/22	文○寶	板橋分處		V							V					紀雅淳	增加稅法常識， 解決種種道聽途說不適用 法條，利民便民。			頒給最佳服 務獎金，以 茲鼓勵服務 熱忱便民愛 民好典範。	嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無 需回覆。				已結案	
61	114.10.22	114.10.30	劉先生	新店分處							1號	V					郭沛詩	服務品質優良				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案無 需回覆。				已結案		
62	114/10/27	114/10/27	許○華	企劃服務科					V				V									服務態度惡劣，動作緩慢	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案		
63	114.10.29	114.10.30	鄭○倩	新店分處	V								V				涂昱丞	態度良好、有 耐心				嘉許本處同仁服務態度優良。	將作為同仁年終考績之參考，本案以 電話回覆民眾。				已結案		
64	114/10/30	114/10/30	黃○才	企劃服務科							6號	V					沈杉樟	解說耐心、說 明清楚				嘉許本處同仁服務態度良好、解說 耐心、說明清楚	作為同仁年終考績及為民服務資料之 參考，並以mail回覆民眾。				已結案		
65	114/10/31	114/10/31	未具名	企劃服務科					V				V								志工服務態度傲慢，請加注意	屬國稅局業務，轉國稅局辦理				已結案			
66	114/11/10	114/11/21	許○妹	中和分處	V								V				潘柏宇	服務熱心、解 說詳盡				嘉許本分處地價股同仁潘柏宇「服 務熱心、解說詳盡」	作為同仁平時考核及年終考核之參考 '，本案無需回覆。				已結案		
67	114/11/26	114/12/05	楊○娟	新店分處							3號	V					葉玉芬	耐心溫和說明				嘉許本分處櫃臺同仁「耐心溫和說 明」	作為同仁平時考核及年終考核之參考 '，本案無需回覆。				已結案		
68	114/12/10	114/12/17	林○月	中和分處	V								V				謝佳伶	服務優良				嘉許本分處房屋稅同仁謝佳伶「服 務優良」	作為同仁平時考核及年終考核之參考 '，本案無需回覆。				已結案		
69	114/12/23	114/12/31	張○和	三重分處	V								V				柯智元	態度良好 服務親切				反映柯員服務良好	對柯員予以讚許一事，本分處將列入 該員考核之參考依據，並以MAIL回復民 眾表達感謝。				已結案		
70	114/12/23	114/12/31	張○雲	中和分處	V								V				許瑋庭	專業、態度親 切耐心				嘉許本分處房屋稅同仁張美雲「專 業、態度親切耐心」	作為同仁平時考核及年終考核之參考 '，本案無需回覆。				已結案		
71	114.12.26	114.12.29	未具名	新店分處							1號	V				郭沛詩	熱心服務、找 出問題加以解 決				熱心服務、找出問題加以解決	作為同仁平時考核及年終考核之參考 '，本案無需回覆。				已結案			

滿意度統計 (不含國稅案件)					
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
件數	52	2	0	1	4
合計		59			

服務態度55件、申辦手續1件、環境設施3件、國稅局案件：12件